

KEPUASAN PENGUNA PERPUSTAKAAN UNI VERSI TAS



Cakra Studi Global Strategis (CSGS)

Gedung B FISIP Universitas Airlangga

Jl. Dharmawangsa Dalam Surabaya 60286

Jawa Timur-Indonesia

Telp. [+62-31-5034015](tel:+62-31-5034015)

Faks. [+62-31-5012442](tel:+62-31-5012442)

ISBN 978-602-7851-84-9



PRAKATA

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas diselesaikannya penulisan buku Peningkatan Kualitas Layanan Bagi Mahasiswa Pengguna Perpustakaan. Penulisan buku ini bertujuan sebagai luaran dari penelitian para penulis.

Buku yang membahas tentang peningkatan kualitas layanan bagi mahasiswa pengguna perpustakaan ini terdiri dari beberapa bab. Diantaranya bab yang menjelaskan tentang fungsi perpustakaan Perguruan Tinggi, kepuasan pengguna perpustakaan, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

Penulis menyadari bahwa penulisan buku ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu diharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan buku ini.

Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas semangat yang diberikan keluarga dan seluruh rekan dosen fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jatim dalam penyelesaian penulisan buku ini. Tak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penulisan buku ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga buku ini ada manfaatnya.

Surabaya, 11 November 2017

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II PERPUSTAKAAN	
2.1 Pengertian Perpustakaan.....	3
2.2 Fungsi Perpustakaan.....	3
2.3 Fungsi Pendukung Perpustakaan.....	5
BAB III PERPUSTAKAAN PT.....	9
3.1 Tujuan PPT.....	10
3.2 Tugas PPT.....	11
3.3 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	12
BAB IV KUALITAS LAYANAN	
4.1 Definisi Kualitas Layanan.....	15
4.2 Faktor Penentu Kualitas Layanan.....	17
BAB V KEPUASAN PELANGGAN.....	19
5.1 Pengertian.....	19
5.2 Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan.....	20
5.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	21
BAB VI PENTINGNYA ORIENTASI PENGGUNA..	23
BAB VII STANDAR NASIONAL	
PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI..	29
7.1 Standar Koleksi.....	29
7.2 Melestarikan Koleksi Perpustakaan.....	32
7.3 Sumberdaya Pustakawan.....	33
BAB VIII PERPUSTAKAAN UPN “VETERAN”	
JATIM.....	35

DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, Iqbal, 2002, Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Husein, Umar. 2003. Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Kotler Philip. 2000. Marketing Management Jilid 1, cetakan Kesepuluh, Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan praktik, penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Parasuraman, Zeithhaml dan berry .1991. Delivering Service Quality, New York: Free Press.
- Sedarmayanti dan Hidayat, Syarifudin, 2002, Metodologi Penelitian, Bandung, Mandar Maju
- Siregar, Syofian, 2014, Metode Penelitian Kuantitatif dengan Perhitungan manual dan SPSS, Jakarta, Kencana Prenadamedia
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1998. Metode Penelitian Survey, Cetakan 1, Penerbit LP3ES, Jakarta.
- Sutarno NS.. 2006. Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Sagung Seto.
- Silalahi, Ulber. 2015. Metode Penelitian Sosial Kuantitatif, Cetakan Keempat: Bandung PT. Refika Aditama

- Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Banyumedia.
- Yusuf, Muri, 2014, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan, Jakarta. Kencana Prenadamedia